Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-288
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 september 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank Noord-Kennemerland U.A., gevestigd te Castricum, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 juni 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument had een hypothecaire lening. Op enig moment heeft Consument betalingsachterstanden laten ontstaan en heeft hij de woning te koop gezet. Nadat de Bank Consument gelegenheid had gegeven de woning tot een bepaalde datum te verkopen alvorens de woning executoriaal zou worden verkocht, heeft de Bank de termijn daarna verkort. Als gevolg van het daardoor bij Consument gerezen misverstand, heeft Consument de woning tegen een lagere prijs verkocht. De Commissie is van oordeel dat de Bank verwijtbaar heeft gehandeld. De Commissie acht het evenwel onvoldoende aannemelijk dat als dat niet zou zijn gebeurd, Consument de woning wel tegen een hogere prijs zou hebben verkocht. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende vragenformulier, met als bijlagen de klachtbrief van Consument en de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 mei 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft met zijn echtgenote, die hierna gezamenlijk Consument zullen worden genoemd, in 2003, met als zekerheid voor de Bank een recht van hypotheek op zijn woning, voor een bedrag van in totaal € 847.000,- een hypothecaire lening afgesloten bij de Bank. De lening bestond uit een aflossingsvrije lening van € 222.000,- en een Keuze Plus Hypotheek van € 625.000,-. De Keuze Plus Hypotheek is een zogeheten "opeetconstructie" waarbij op basis van de overwaarde van de woning krediet wordt verstrekt dat Consument kan opnemen voor bijvoorbeeld aanvulling op het inkomen. In het algemeen dient dan de woning op termijn te worden verkocht om met de opbrengst daarvan de geldlening terug te betalen.

2.2 In 2012 was het krediet uit de Keuze Plus Hypotheek volledig opgenomen. De Bank heeft daarop in maart 2012 een aanvullende Keuze Plus Hypotheek verstrekt van € 50.000,-.

2.3 Voorwaarde daarbij was dat Consument zich zou inspannen om zijn woning binnen 12 maanden te verkopen. In januari 2012 is de woning getaxeerd waarbij de marktwaarde is vastgesteld op € 1.600.000,-. De woning is in maart 2012 door Consument voor een bedrag van € 1.695.000,- te koop gezet.

2.4 Eind 2012 was het aanvullend krediet volledig opgenomen en zijn er als gevolg van het feit dat Consument niet meer aan zijn verplichtingen voldeed, betalingsachterstanden ontstaan.

2.5 Begin 2013 is het dossier van Consument overgedragen aan Bijzonder Beheer van de Bank. Omdat de woning niet verkocht raakte en boven de getaxeerde waarde te koop stond, heeft de Bank aangedrongen op verlaging van de vraagprijs. In juli 2013 heeft Consument de vraagprijs van de woning verlaagd naar € 1.550.000,-

2.6 In november 2013 heeft de Bank de woning opnieuw laten taxeren. De getaxeerde marktwaarde bleek € 1.150.000,- en de executiewaarde bleek € 875.000,-. De Bank heeft daarop opnieuw op verlaging van de vraagprijs aangedrongen. In maart 2014 heeft Consument de vraagprijs van de woning verlaagd naar € 1.445.000,-, derhalve ongeveer € 300.000,- boven de getaxeerde marktwaarde.

2.7 Op 16 april 2014 heeft de Bank aan Consument een vooraankondiging gestuurd voor de veiling van de woning. De reden was dat Consument reeds twee jaar in gebreke was met betalen en de achterstand was opgelopen tot ruim € 38.000,-.

2.8 Vanwege de brief heeft Consument contact opgenomen met de Bank. De Bank heeft daarna op 28 april 2014 een brief gestuurd waarin Consument tot 30 september 2014 de tijd kreeg om de woning te verkopen op voorwaarde dat de vraagprijs van de woning vóór 31 mei 2014 zou worden verlaagd naar € 1.150.000,-.

2.9 Omdat een potentiële koper de woning op 2 juni 2014 voor de tweede maal zou komen bezichtigen, heeft Consument contact opgenomen met de Bank en verzocht de termijn van 31 mei 2014 te verlengen tot 30 juni 2014.

2.10 De Bank heeft daarop op 28 mei 2014 een brief gestuurd waarin zij akkoord gaat met het verzoek van Consument. In de brief staat onder meer het volgende:

> Op 27 mei 2014 hebben wij via uw makelaar vernomen dat er op 2 juni 2014 geïnteresseerden komen die uw woning voor een 2e keer komen bezichtigen. U vraagt ons de gelegenheid te krijgen om overeenstemming te bereiken met deze kandidaat koper tot 30 juni 2014.
>
> Wij gaan hiermee akkoord onder de volgende voorwaarden:
> - Uiterlijk 9 juni ontvangen wij van de makelaar een schriftelijk verslag van de bezichtiging
> - Uiterlijk 30 juni ontvangen wij van u een getekende koopovereenkomst
>
> Voldoet u niet aan bovenstaande voorwaarden? Dan zeggen wij de financieringsrelatie met u op. Wij starten dan de veiling van uw woning op.

2.11 Op 25 juni 2016 heeft Consument aan de Bank bericht dat er een eindbod was gedaan van € 965.000,- voor welk bedrag de woning ook is verkocht. Met de opbrengst van de woning is de schuld aan de Bank ingelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert van de Bank een bedrag van € 185.000,-, zijnde het verschil tussen de prijs van € 965.000,- waarvoor de woning is verkocht en de getaxeerde marktwaarde van € 1.150.000,- van november 2013.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. Doordat de Bank zonder aanleiding is teruggekomen op de toezegging dat Consument tot 30 september 2014 de tijd zou krijgen om tegen een verlaagde vraagprijs van € 1.150.000,- de woning te verkopen, heeft de Bank een onaanvaardbare druk op Consument gelegd. Daarmee was het voor hem ondoenlijk om zijn huis voor een reële en haalbare prijs te verkopen en heeft hij noodgedwongen een te laag bod voor zijn woning geaccepteerd. De Bank had daarnaast onvoldoende belang bij een geforceerde snelle verkoop van de woning.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft aangevoerd dat hij naar aanleiding van de brief van 28 mei 2014 contact heeft gezocht met de Bank. In het telefoongesprek zou hem te verstaan zijn gegeven dat de brief dusdanig diende te worden begrepen dat de Bank met het verzoek akkoord zou gaan maar dat de koopovereenkomst dan wel uiterlijk 30 juni 2014 getekend en wel door de Bank zou moeten zijn ontvangen.

De Bank heeft de stellingen van Consument dienaangaande niet of niet voldoende betwist en heeft erkend dat de communicatie onvoldoende duidelijk is verlopen waardoor Consument in de onjuiste veronderstelling heeft verkeerd dat, indien de woning op 30 juni 2014 niet zou zijn verkocht, de Bank direct over zou gaan tot executie en hij niet tot 30 september 2014 de tijd zou krijgen de woning onderhands te verkopen bij een tot € 1.150,000,- verlaagde vraagprijs.

4.2 De Commissie overweegt dat de Bank daarmee verantwoordelijk is voor het bij Consument gerezen misverstand. De Bank heeft dienaangaande verwijtbaar gehandeld.

4.3 De Commissie overweegt vervolgens dat Consument er echter niet in is geslaagd voldoende aannemelijk te maken dat hij de woning voor een hoger bedrag of voor de getaxeerde marktwaarde van € 1.150.000,- zou hebben verkocht indien hij drie maanden extra de tijd zou hebben gehad.

4.4 Consument heeft aangevoerd dat er sprake was van een aantrekkende markt en dat gegevens van de NVM laten zien dat in de regio [X] in de periode van 2014-2015 de huizenprijzen met 3% zijn gestegen. Tevens heeft Consument aangevoerd dat vergelijkbare huizen in zijn straat nog steeds voor prijzen van ongeveer € 1.500.000,- te koop staan. De Commissie overweegt dat deze stelling onvoldoende concreet of specifiek is. Uit deze stellingen blijkt met name niet dat er in de periode juni 2014 – september 2014 voor de woning van Consument een concrete gegadigde was die de door Consument voorgestane koopprijs zou hebben betaald. Consument heeft de stellingen ook niet feitelijk onderbouwd.

4.5 De Commissie overweegt verder dat de woning reeds vanaf 2012 te koop stond, dat er slechts 8 belangstellenden zijn geweest en slechts twee kijkers een bod hebben gedaan. Eén bieder heeft zijn bod ingetrokken omdat hij de financiering niet rond kreeg. De andere bieder was de uiteindelijke koper. Op grond daarvan acht de Commissie het onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de mogelijkheid van verkoop van de woning gedurende die extra periode van drie maanden wel zou hebben geleid tot een verkoop tegen de getaxeerde marktwaarde van € 1.150.000,-, dan wel een hogere prijs dan € 965.000,-.

4.6 Tot slot overweegt de Commissie dat de Bank belang had bij een spoedige verkoop van de woning. Consument betaalde de Bank ter zake van het krediet al enige tijd niet meer en er was een aanzienlijke achterstand ontstaan (inmiddels € 38.000,-). Nu niet, althans niet voldoende, aannemelijk is geworden dat Consument de woning voor een hogere prijs zou hebben kunnen verkopen, zou dat enkel tot grotere achterstanden hebben geleid en zouden de kosten van de executoriale verkoop van de woning daar nog bovenop voor rekening van Consument zijn gekomen. De vraag is dan of Consument zonder restschuld de woning had kunnen verkopen waarmee het belang van de Bank voldoende is aangetoond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld